



PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Elaboró Escribiente Grado 9	Revisó Líder del proceso	Aprobó Comité de Calidad
Fecha: 17-02-2009	Fecha: 30-02-2009	Fecha: 25-03-2009

1. OBJETIVO

Definir la metodología para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la entidad. Además, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

2. ALCANCE

Aplica para las auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta las directrices contenidas en la Norma NTC 190011:2002.

3. RESPONSABLE

Tanto el Comité de Calidad como los auditores internos deben garantizar la adecuada implementación del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Auditado: Organización (área) que es auditada.

Auditor: Persona con la competencia para realizar una auditoría.

Auditor líder: Persona calificada para gerenciar y desempeñar auditorías.

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Usuario: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la misma.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Equipo auditor: Uno o más auditores que realizan una auditoría.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

Informe de auditoría: Resultados de la evaluación de las evidencias de la auditoría, contra los criterios de auditoría. Indican conformidad o no conformidad con los criterios u oportunidades de mejora.

Plan de la Auditoría: Descripción de las actividades en el sitio y los preparativos de una auditoría.

Programa de la Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

5. DOCUMENTOS EXTERNOS			
Nombre del Documento Externo	Fecha de Expedición	Entidad que lo expide	Descripción
NTC ISO 9001:2008.	14/11/2008	ICONTEC	8.2.2
NTC ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental.	27/11/2002	ICONTEC	Numeral 3

6. ACTIVIDADES				
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Seleccionar los Auditores de Calidad	<p>Para la Selección de los auditores internos de calidad se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Comité de Calidad es el responsable de la selección de los servidores judiciales que actuarán como Auditores Internos de Calidad. - Independencia: las auditores seleccionados no pueden auditar su propio trabajo - Las auditorías de calidad serán ejecutadas por servidores judiciales competentes de la entidad, de acuerdo con el Programa Anual de Auditorías. - Las competencias necesarias para desempeñarse como auditor interno de calidad, que se encuentran en el anexo 2. 	Comité de Calidad	
2	Programar las auditorías Internas	<p>Para la programación de auditorías internas de Calidad se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>De acuerdo con el mapa de procesos, cada año se debe realizar a intervalos planificados un ciclo completo de auditorías internas, para ello el Comité de calidad elabora anualmente el MG-F03 Programa de Auditorías Internas de Calidad, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar cubrimiento completo a todos los procesos del SGC. ✓ Enfatizar en aquellos procesos o requisitos en los que se hayan encontrado no conformidades en auditorías anteriores. 	Comité de Calidad	MG-F03 Programa de Auditorías Internas de Calidad
3	Planear las Auditorías Internas	<p>El Auditor Líder elabora el MG-F04 Plan de Auditorías Internas de calidad y lo presenta al Comité de Calidad par su revisión y aprobación, al menos con una semana de anticipación a la realización de las auditorías.</p>	Auditor líder	MG-F04 Plan de Auditorías Internas de calidad

4	Preparar la auditoría	Cada auditor es responsable de la preparación de la auditoría, para lo cual realiza la Lista de Verificación en el formato MG-F05 , considerando los requisitos de la norma, los procesos y la documentación objeto de la auditoría. Una vez terminada la auditoría, las listas de verificación diligenciadas deben ser entregadas al Coordinador de Calidad para su conservación.	Auditor	MG-F05 Lista de Verificación
5	Ejecutar las Auditorías Internas	<p>En la ejecución de la auditoría se llevan a cabo las siguientes etapas:</p> <p>Reunión de apertura: Es la primera actividad que se debe considerar en la agenda del Plan de Auditoría; a ella asisten los auditores y auditados. En la reunión de apertura, el auditor líder preside la reunión presentando a los auditados los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivo de la auditoría ○ Alcance de la auditoría ○ La agenda prevista ○ La metodología e emplear (entrevistas, revisión de documentos y registros, observación en el sitio) <p>En esta reunión se debe atender cualquier inquietud planteada por los auditados.</p> <p>Entrevistas, revisión de documentos y registros. Los auditores entrevistan a los auditados; los auditados deben suministrar los documentos y registros que el auditor solicite para verificar la veracidad de la información suministrada por los auditados. Los hallazgos no conformes y aspectos por mejorar evidenciados durante las auditorías, se consignan por los auditores en el formato Lista de Verificación.</p> <p>Observaciones en el sitio. Cuando sea necesario, se realizan observaciones directas en el lugar de trabajo, para verificar la conformidad con los requisitos establecidos.</p> <p>Reunión de enlace: Una vez finalizadas las entrevistas, el equipo auditor se debe reunir con el fin de redactar los hallazgos y preparar la información para la reunión de cierre.</p> <p>Reunión de cierre. Es la última actividad de la agenda del plan de auditoría. En ella, el auditor líder preside la reunión tratando los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Agradecimiento ➤ Fortalezas identificadas ➤ Hallazgos no conformes ➤ Oportunidades de mejoramiento ➤ Conclusiones de la auditoría ➤ Comunicar la fecha de entrega del informe 	Equipo Auditor	

		<p>Durante esta reunión el auditor tendrá la oportunidad de presentar evidencia adicional en caso de ser necesario para aclarar alguno de los temas tratados durante la reunión.</p> <p>En caso de no llegar a un acuerdo durante la reunión entre el auditado y el auditor, las dos posiciones deben quedar registradas en el informe de auditoría y se entrega al Comité de Calidad para que se defina frente a cual situación deben tomarse las acciones.</p>		
6	Elaborar y distribuir el Informe de Auditoría	<p>El auditor líder elabora el Informe de Auditoría registrando los temas tratados y registrados en la reunión de cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortalezas identificadas ➤ Hallazgos no conformes ➤ Oportunidades de mejoramiento ➤ Conclusiones de la auditoría; <p>El informe de auditoría debe ser entregado al Comité de Calidad en un tiempo máximo de 5 días hábiles después de la reunión de cierre.</p>	Auditor Líder	<u>MG-F06 Informe de Auditoría</u>
7	Evaluar el Proceso de Auditoría	<p>El Coordinador de calidad entrega a los auditados el formato para evaluar el proceso de auditoría MG-F07 Evaluación proceso de auditoría una vez se haya comunicado el informe de auditoría.</p>	Auditados	<u>MG-F07 Evaluación proceso de auditoría</u>
8	Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora	<p>El responsable de cada proceso en conjunto con el auditado define las acciones correctivas, preventivas o de mejora registrándolas en el formato MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas para dar solución a los hallazgos no conformes reales o potenciales reportados en el informe de auditoría.</p>	Responsables de cada proceso	<u>MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora</u>
9	Efectuar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora	<p>El Coordinador de Calidad realiza el plan de de seguimiento a las acciones tomadas de manera que los auditores evalúen la eficacia (cumplimiento de actividades y tiempos) en la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>El auditor interno registra el resultado del seguimiento en el formato MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Finalmente comunica al Comité de Calidad el resultado de este seguimiento para su conocimiento.</p>	Coordinador de Calidad Auditor Interno de Calidad Comité de Calidad.	<u>MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora</u>

7. CONTROL DE REGISTROS							
Identificación	Tipo	Responsable	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
MG-F03 Programa de Auditorías Internas de Calidad	F M	Comité de calidad	Oficina de coordinador de calidad PC del coordinador de calidad	Se legaja con carátula Backup	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías SGC-SD-CSJ/Auditorías/Programa y planes	3 años	Destruir Copia magnética de seguridad
MG-F04 Plan de Auditorías Internas de calidad	F M	Auditor líder	Oficina de coordinador de calidad PC del coordinador de calidad	Se legaja con carátula Backup	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías SGC-SD-CSJ/Auditorías/Programa y planes	3 años	Destruir Copia magnética de seguridad
MG-F05 Lista de Verificación	F	Equipo auditor	Oficina de coordinador de calidad	Se legaja con carátula		3 años	Destruir
MG-F06 Informe de Auditoría	F M	Auditor líder	Oficina de coordinador de calidad PC del coordinador de calidad	Se legaja con carátula Backup	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías SGC-SD-CSJ/Auditorías /Informes	3 años	Destruir Copia magnética de seguridad
MG-F07 Evaluación proceso de auditoría	F	Auditados	Oficina de coordinador de calidad	Se legaja con carátula	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías	3 años	Destruir
MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora	F	Líder de cada proceso	Oficina de coordinador de calidad	Se legaja con carátula	Armario oficina coordinador/carpetas listado maestro ACPM y reportes	3 años	Destruir

8. ANEXOS

[Anexo 1. Las competencias necesarias para desempeñarse como auditor interno de calidad.](#)

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Naturaleza del cambio
NA		